

春风起，冰霜一夜除。三月的北京虽然乍暖还寒，却已然桃红柳绿，溢满盎然之气。

春色满园关不住。那一枝红杏，正从心间盈动，流至眉宇。于是，仍旧习惯于在这样的季节播种全新的希望，快乐地耕耘着，冥想着，期冀着另一季灿烂的收获。

《环亚关注》与您一起，共赴春天的约会！

内容摘要

■ 集锦

《二手车市场信息汇编》创刊

■ 案例

北京市企业自主品牌及自主知识产权产品出口研究

■ 观点

探讨汽车顾客满意度研究

■ 简讯

环亚协办第七届二手车研讨会



Hot Words

- Go paperless : 无纸化办公(每位政协委员都配有手提电脑和U盘，首次实现了政协会议“无纸化办公”)
- Pump priming : 政府注资
- Administrative transparency : 政务透明
- Looted relics : 流失文物

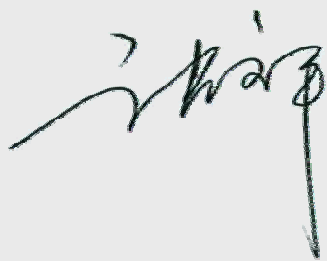


二手车市场信息汇编

2009年3月刊 (总第1期)

创刊寄语

《二手车市场信息汇编》
她就是——
这是环亚送给朋友们的礼物
以独特视角串珠
在海量数据中拾贝



本期目录

❖ 业内视点

- 我国二手车市场现状及未来走势分析
- 09年二手车行业面临重新“洗牌”
- 环亚点评：我国品牌二手车发展瓶颈分析

❖ 宏观环境解读

- 政策导读
- 金融环境
- 消费环境

❖ 二手车市场动态

- 二手车市场现状与特点
- 区域二手车市场现状与特点
- 交易行情分析

❖ 二手车品牌动态

- 动态信息
- 产品排行

❖ 国外二手车市场动态

- 美二手车市消费缺信心
- 美国二手车信息透明售后服务有保障
- 日本二手车市场持续低迷
- 韩二手车网站韩元贬值有利二手车出口

.....

北京市企业自主品牌及 自主知识产权产品出口研究

关键词：自主，出口

近年来，从中央到地方政府都坚持把提高企业自主创新能力作为推进经济结构调整和提高产业竞争力的重要工作来抓。为切实贯彻落实中央这一方针政策，北京市某政府部门拟从基础调研工作着手，摸清北京企业自主品牌和自主知识产权产品的出口现状，制定有效措施，以推动北京企业自主品牌、自主知识产权产品的出口。

北京环亚市场研究社已连续3年为该部门开展此项调研工作。调研结果为该部门制订促进北京市企业自主品牌和自主知识产权产品出口工作的具体措施提供了数据依据，并为以后制定相关政策措施提供进一步的决策支持。

调研的研究范围包括北京地区有出口业绩的内资企业。调研的内容包括：公司及被访者基本信息；自主品牌出口情况；自主知识产权出口情况；自主品牌和自主知识产权出口中存在的问题及困难；对政府部门政策及服务支持方面的期望。

此项目调研环亚运用的是定量与定性相结合的研究方法。通过设计定量调研的问卷、以电话调查的方式，对北京市有出口业绩的上千家企业进行普查，通过调研人员的不断努力，样本成功访问率高达80%左右。从出口规模和出口结构方面了解自主品牌及自主知识产权出口总额、企业类型及行业分布情况。

调查结果还显示：有自主品牌出口的企业中，出口额在1,000万以上的大企业是自主品牌产品出口的主力。同样，有专利权出口的企业中，出口额在1,000万以上的大企业也是有专利权产品出口的主力。由下表可见，自主品牌及自主知识产权产品出口企业集中度很高。

自主品牌集中度 E_i	E1	E5	E10	E20	E40
最大的前 i 家企业占有所有企业的 自主品牌出口额的比重	前1家	前5家	前10家	前20家	前40家
	9%	28%	42%	60%	75%

注： E_i 是集中度，在此处表示前最大的 i 家企业自主品牌出口额占有所有企业自主品牌总出口额的比重。

除上述定量调查，环亚还通过小组座谈会的方式展开调查，目的是深入了解被访企业对自主品牌和自主知识产权出口市场的认识，分析自主品牌和自主知识产权出口市场的发展现状、发展过程中存在的困惑及发展前景，更为深入地挖掘被访企业的出口期望以及希望北京市在政策制定和企业支持方面出台的具体举措，为政府制定相关政策提供强有力的依据。

• 更多信息，请联系：

杨枫 综合研究事业部

Tel: (86 10)67160608

Fax: (86 10)67120669

E-mail: b2b@pamri.com

探讨汽车顾客满意度研究

关键词：满意度，汽车

随着我国加入WTO，跨国公司快速进入我国市场，汽车行业竞争变得异常激烈。近年来，汽车销售增长放慢，中国汽车的“黄金”时代已经过去。一方面成本上涨、利润下滑，另一方面汽车消费者认知能力不断增强，逐渐理性和成熟，汽车经销商必须冷静地重新探索企业持续发展的营销策略，比往常更加重视提高顾客的满意度。

有资料表明，企业的产品或服务使顾客感到很满意时顾客将把满意的信息传递给3—9个顾客，而不满意的时候则会把抱怨扩散10-26个顾客。因此，通过提高顾客满意度和忠诚度来增强汽车厂商的竞争力，并最终促进企业可持续发展是企业发展的必然选择。

要提高顾客满意度，其前提是必须能够客观准确地测评顾客满意度。这就需要建立一套完善的，从汽车厂商自身的角度出发的，适用于汽车厂商的顾客满意度测评指标体系。一项完整的汽车品牌顾客满意度调查，可分为产品满意度、销售满意度、售后服务满意度等方面。产品因素、服务因素、员工因素和企业形象因素等因素影响着顾客的满意程度。虽然经销商虽然销售的是有形产品，但汽车是制造商制造的，顾客得到的汽车功能等有形价值是由生产商提供的。因此，经销商属于服务型企业，他们的核心产品就是服务。

本文主要针对经销商的核心产品服务，从厂商角度出发，建立检测经销商顾客满意度的指标体系，顾客满意度测评指标体系如图1所示。每一个评价指标下的评价项目都是以李科特五点尺度来衡量用户的满意程度。衡量尺度分为五个评价等级，其中5代表非常满意，4代表满意，3代表一般，2代表不满意，1代表非常不满意。

影响汽车顾客满意度的指标并表示为：

$$X = \{X_1, X_2, X_3, \dots, X_n\}$$

$$\begin{cases} S = \frac{\sum_{i=1}^n X_i W_i}{\sum_{i=1}^n W_i} & (\text{其中 } i = 1, 2, \dots, n) \\ \sum_{i=1}^n W_i = 1 \end{cases}$$

X_i 代表影响客户满意度的第个指标的等级评分， W_i 代表第个指标的权重， S 代表客户总体满意度。

利用上述模型进行综合评价，顾客满意度各级指标的权数赋予是一个关键的问题。确定权数可以选用多目标层次分析法 (Analytical Hierar-chy Process，简称 AHP方法)，即把影响被评价对象的各种错综复杂的因素按照相互作用影响以及隶属关系划分为有序的递阶层次结构，根据对一定客观现实的主观判断，对相对于上一层的下一层次中的因素进行两两比较，然后经过数学计算及检验，获得最低层相对于最高层的相对重要性权数。

经过调查、收集汇总顾客满意度数据后，运用统计方法和顾客满意度数学模型进行分析及评价。对于计算后的结果，我们可以从纵向、横向两方面进行比较。

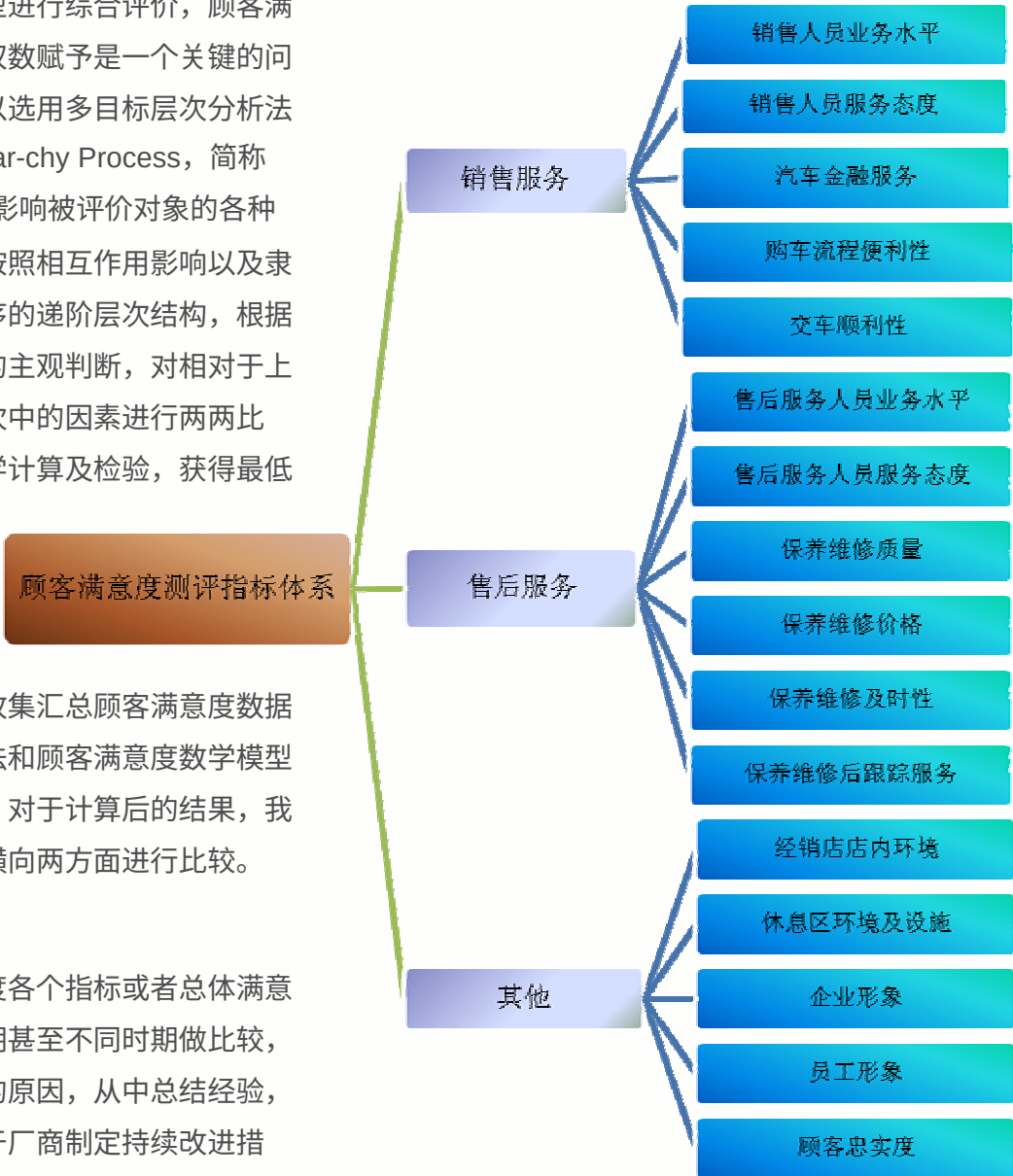
1. 纵向比较

将顾客满意度各个指标或者总体满意度评价结果与前期甚至不同时期做比较，分析提高或下降的原因，从中总结经验，发现不足，有利于厂商制定持续改进措施，提高服务质量，从而使客户满意。

2. 横向比较

将顾客满意度各个指标或者总体满意度评价结果与竞争对手对比分析，衡量本企业顾客满意度的水平，准确找出自身的问题与不足。同时也可以计算出全国的顾客总体满意度和某个区域的顾客总体满意度，然后比较，能够及时发现区域间的优势和劣势，有助于厂商制定相应的策略，落实到相关责任部门，从而得到持续改进及发展的目标和方向。

通过对顾客满意度的全面检测、分析和评价可以发现顾客的满意程度，为厂商提供经销商提供服务的状况，发现问题所在。厂商针对经销商的薄弱点制定出解决办法，反馈和指导经销商改进，再通过动态的变化结果，对其改进状况做评估和跟踪，检测问题改善的程度。使汽车厂商达到提升客户满意度、降低客户流失率、提升客户忠诚度，增强企业竞争力，最终增加企业利润的目的。



• 更多信息，请联系：

石兵 汽车研究事业部

Tel: (86 10) 67120586 Fax: (86 10) 67120669 E-mail: auto@pamri.com

环亚协办第七届二手车研讨会

江南三月，草长莺飞，天地万物一片生机。为了适应飞速发展的国内二手车市场，由北京环亚市场研究社（PAMRI）协办召开的第七次二手车研讨会议于2009年3月5日在浙江乌镇隆重召开。与重庆第六次二手车研讨会相比，本次参会的单位数量进一步扩大，除了上海大众、上海通用、东风标致、东风日产、广州本田等16家整车厂商的二手车单位之外，还增加了北京花乡、上海安亭等二手车市场的相关负责人，及51汽车和中车联等二手车媒体机构。

会议上各参会单位分别就二手车税收、信贷、二手车合作平台、框架、交易管理系统及认证业务等问题进行了热烈的讨论，进一步扩大了相互了解，交流了行业经验，达成了不少极有价值的共识。北京环亚市场研究社在本次会议上向所有参会厂商汇报了二手车市场发展预测及行业分析的研究报告，在回顾和展望二手乘用车市场发展的基础之上，还增加了环亚对二手车市场的解读和思考，与会厂商及市场人员对环亚的研究水平给予了较高度度的认可和一致的好评。

本次会议作为良好的合作平台，进一步加强了环亚和二手车联系会之间优势互补的密切合作关系，并最终达成了共同发展的合作愿景。春天是孕育新生命的季节，是充满希望的季节，乌镇二手车研讨会的圆满成功，昭示着二手车行业蓬勃发展的未来。江南好，能不忆江南，相信此次会议必将在中国二手车发展的历史道路上留下的浓墨重彩的一笔。



•联系环亚：

Add：北京市崇文区广渠门南小街3号 领行国际中心1单元5层 100061

Tel: (86 10) 67120526/36 Fax: (86 10) 67120669 E-mail: email@pamri.com